

2023年主管级年终总结(优秀9篇)

总结的内容必须要完全忠于自身的客观实践，其材料必须以客观事实为依据，不允许东拼西凑，要真实、客观地分析情况、总结经验。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

主管级年终总结篇一

伴随着神话中“年”的临近，我们告别了任务繁重的20xx年，迎来了满怀希望的20xx年。承蒙公司领导的信任，我于去年年初被提升为客服中心主管。现就过去一年的主要工作进行回顾、思考，希冀于能提炼经验，更上台阶。作为业服中心的主管，我的工作主要是：整理好各岗位上的资料并归档，做好购水电情况的核对，并及时补充相关数据，协助胜基公司做好数据的完整补录，做好相关费用的催缴工作，做好售水电异常情况的月结统计并上报，检查督促前台岗位的接待工作，落实规定的任务目标，协助同事处理好较为复杂的售水电业务，协调与业主较为复杂的相关业务，以及负责及时处理各类投诉与回访等等。

一年以来，我认真落实工作职责，贯彻物业管理的各项法规政策，执行公司的有关规章制度，较好的做了日常接待工作：首先，团结同事，乐于助人，较好的保持了与公司各同事良好的人际关系。我始终认为，如果和同事的关系都搞不好，更不要说去和业主融洽气氛和气一团了。作为领班，我以身作则，严于律己，起到较好的表率作用。与全体文员一起，团结一致，为我们前台各项接待工作的顺利开展，为让业主满意作出自己应有的核心作用。

其次，及时做好新员工的培训。前台文员一直人数较少，尤其在去年底今年初，随着的相继离职，给我们部门的工作衔

接带来一定影响。在及时补充人员后，通过我手把手的演示，耐心详细的讲解，让她们在尽可能短的时间内初步达到了上岗要求。在我们高效、有序的组织下，能够轻重缓急妥善处理各项服务工作。

此外，及时对相关数据进行统计整理。严格实行痕迹管理，即彻底摆脱过去事情异常又无记录的情况，所有存在异常的情况都有书面记录，业主签字认同。较好的保持了工作的连贯性。及时对单元门维修业主投诉建议会议记录等进行整理归档。

再有，及时完善物业管理收费系统。补录所有小区的车库杂屋资料。

还有，能按质按量完成公司交代的其他重要工作。业主满意度调查，清理所有车库杂屋水电费。

一年以来，虽然我的各项工作都能取得一定成绩，但我知道自身也存在很多不足。如对待复杂问题的处理上，分析问题解决问题的能力还有待提高，作为领班，个人有时专注于个人工作，对前台的工作形象尤其是细节方面还要加强管理。针对以上问题，今后我的努力方向是：首先要加强理论学习，虚心请教领导和同事，进一步提高业务能力，进一步提高工作效率；其次要在严谨、细致上下功夫，多投入更多的精力，抓好团队管理，使自身综合能力不断得到提高，使公司的窗口更加规范高效。

另外，我在公司工作的五年多时间里，积累了许多工作经验，尤其是接待业主服务业主方面，总结起来有以下经验和收获：

只有摆正自己的位置，心态平和，态度谦虚，才能又快又好的做好各项服务工作，赢得业主的满意；(二)只有牢固树立服务意识，加强沟通协调，才能消除业主的担忧，赢得业主的信任。

最后，感谢公司领导的信任。同时相信我们物业公司在20xx年各项工作能更上一层楼。

主管级年终总结篇二

匆匆又是一年，走过忙忙碌碌的一年，其中有许多的艰辛，但更多的还是快慰：我们又走过了充实平安的一年。回忆一年来，点点滴滴在脑中流过。

一、好春节前后的服务工作春节前后是大量的资金投放与回笼，集中的体现就是现金的投放与回笼，春节前为了满足客户对现金的需要量，每天从人民银行取款，投放了将近2亿，春节一过马上就是大量的现金回笼，仅春节后的第一天，我们加班加点，向人民银行缴存了5500万现金，减少库存现金量，增加了利息收入。同时在最忙的节前做好柜面服务，如增加柜口，加强咨询与查询工作，保证客户资金的顺利与快速。新的一年即将到来，我们将妥善安排好这项工作。

二、完成好会计结算部布置下达的各项工作、

1、在会计结算部的安排下，我们进行了前后6次本外币帐户的清理工作，对闲置不用的内部及表外帐户进行了清理，以达到降低资源占用的可能。

2、个人消费贷款业务经过多次的测试及数据的核对后顺利上机。

3、做好商业银行代理签发银行汇票的集中工作，从3月1日开始，商业银行代理我行签发银行汇票的工作由东门工行统一办理，我行与商业银行做好了原有机具及重要空白凭证的交接手续。

4、市分行对帐中心已成立，以后所有的开户单位对帐单由对帐中心统一寄发，而科技部门不能够将电脑中的单位信息与

开户银行及帐号建立对应关系，需要由各开户行对所有帐户的信息进行录入，营业部有着多的帐户，其中有1000多的小帐户，客户信息的采集有着一定的难度，而能做录入工作的电脑数量也有限，我们在不增加加班天数的情况下要求有关员工班前班后的加强工作，顺利完成任务。

5、实时清算程序自去年7月份上机始我行一直存在着问题，经多次的核对及查找均未能发现问题，没能找出问题的根源，经与市分行科技部门林振良总经理联系，再经过多次的核查，才发现我们后参加的四个支行在上机时市分行忘加了一个帐号，而我行在四个支行中又是支付密码器出售最多同时业务量也是最多的行，对此问题就特别的突出，扣分也最多，自此项问题查出修改后我们的工作再没被扣分。

6、清理了146户长期不动帐户转入久悬未取，金额达元，同时将笔久悬未取款转入营业外收入。

7、与业务保障部合作为企业网上银行进行安装、维护及业务上的处理，顺利完成一年的工作任务。8、全力配合会计结算部做好11月27日nova系统的升级。9、尽早安排，做好年终决算的各项清理、核对与结转工作，保证年终决算的顺利完成。

三、抓服务质量，保证各项业务的顺利开展

1、尽可能的利用各种结算办法为客户想办法，如永大公司预报提取一笔500万元的现金，负责管的管库员想到这么大的金额也许可以有别的结算方式而向经理汇报，我们主动与客户联系，了解到这笔资金是拿到宁波验资所用，我们建议客户不取现金而代以其他方式，这个办法也正合客户意愿，于是我们当天便为客户办理了此项业务，让客户感到满意。

2、为更好地服务于客户，从3月12日开始，原城中所有柜员的网点号已更改为3300网点，同时为了工作上的方便，对atm机的网点号在市分行的同步进行下也进行了更换，因城

中所设施上的局限，未能将业务同时整合，只是将出纳收款工作先期与储蓄专柜一起营业。同时，将原储蓄库房与大库合并成了一个库房进行统一管理。在合并的初期，曾产生过许多的矛盾，但在行领导的关心下，为我们配备了必须的软硬件，初步整合已经成功，但离市分行要求的会计核算一体化还是有很大的距离。

3、电子银行自7月份下放到各支行自行处理。这项业务市分行没有进行专门的培训，我们对照文件摸索着边问边做，终于将业务平稳开展起来，并且与8月份通过市分行的专项检查，但因未及时与监督中心沟通将此项业务纳主事后监督被内控检查扣分，现已整改。

4、外汇汇出汇款系统经过7次的测试于8月底上机，于9月份完成了海关报关单上网核查的系统转移工作。同时，按外汇制度上的要求增加了人员配备，更好服务于客户。

5、自5月份开始向市分行提出了atm清分机的需求，因各种原因不能解决的情况下，二名atm人员尽心尽责地做好手工剔钞工作，保证atm的正常运行。

6、因各网点反映上班时间不能正常，于7月份开始由管库员提早到7：10到行开库，业务人员提早出发，以保证各网点的正常营业。

四、配合做好行里的服务工作及工会工作

1、对各部门提出的要求及时解决，如公司业务部、业务发展部、个人业务部在业务上要求配合或需要加班的，我们及时安排人员予以解决。

2、做好学校收费及彩票收费工作，安排出收费人员，并加班加点完成了全部的现金清点与学生发票签发打印。3、协助其他部门做好个人住房公积金贷款业务的数据移行及信贷台帐

的录入工作。

4、配合市分行会计结算处做好对国库资金入库划解的程序修改，提出存在的不足及需求，正确程序于9月份通过，并迅速在各行运用，打破实时划解税款只有工行不行的说法。

5、4月份与地税联手上了实时扣税系统，经过二个多月的艰辛，6月份实现了无差错，终于可以说成功了。但因nova系统的升级而带来一些麻烦，有些业务还将与财政再次联系。

6、12月19日财政大楼搬迁，核算中心随之搬迁，为做好服务工作，我们挑选了业务素质好的员工为他们服务，且未向行里要求增加人员的情况下，给核算中心多配备了一人以更好地做好服务，保证工作顺利开展。7、配合工会多次安排人员到各行传授业务技能。

8、对历年的档案进行了整理并准备将其中的一个档案室出让。

9、积极参加工会组织的各项活动，在庆三八演讲比赛中华青卿、冯晓晓得到了第一、二名的好成绩。

五、继续加强制度执行工作，防范风险

1、对上门收款人员重新进行资格审查、登记，上门收款工作也是市分行多次强调要严格要求的重要岗位，自3月份业务人员统一由营业部管理，5月份又增加了一条临港分理处的线路，在此之后，我们多次召开业务员会议，理顺工作。但临近年终，人事部门要对业务人员进行一次轮岗，将会对业务有一些影响。

2、市分行出台的新规定及时组织柜组长进行学习，及时传达到每个柜员对工作上的不足及时请会计结算部进行指导，努力做好工作。

3、请市分行童国祥老师对金库的密码进行更换，执行制度规

定的一年一换。

4、严格差错惩罚措施，自5月下旬以来，差错有了明显的减少。同时，配合好市分行“扫雷工程”的检查，检查组提出了我们工作中的不足，同时也对我们的工作作出了一个好的评价。但在8月份我们对一部分人员主要是临柜人员进行了一些轮岗，导致8月份的差错有所提高，但我们不能因为差错而不敢动作，到9月份人员稳定后差错有了明显的减少。同时我们在11月份与每一个柜员签订目标责任书，明确双方的责任，共同做好营业部的工作。

六、加强业务培训，提高服务质量

1、由业务素质强的员工分会计、储蓄、外汇对营业部及各网点进行了一次业务讲解培训，对这次的综合柜员考试有了很大的帮助。

2、联系点钞机推销商，对各网点进行了一次点钞机最基本简单的一些修理知识培训，以得高点钞机的利用率，延长点钞机的使用寿命。

3、组织人员到各网点对捆钞的标准要求进行了一次面对面的交流，提高了各网点的捆钞水平，从而减少重复劳动，加快了资金入库(人行)速度，提高资金利用率，增加经济效益。但是因我行人员变动较大，看似简单的捆钞，但我行已很少有人能达到人民银行的标准了。

4、配合人事教育部进行业务培训讲课，以弥补在实际工作中的偏差。xx年即将过去，总结过去，为了更好地发现存在的问题，明年我们将在以下三个方面有所发展：1、更严格地执行制度，但更要为业务的发展做好服务工作。2、继续加强业务培训，更稳妥地做好岗位轮换，以提升我行的业务素质。3、加大对差错的考核力度与督促，降低差错率。

主管级年终总结篇三

自入职__项目以来，在服务中心领导的指导下和各部门的支持和配合下，基本完成了预期工作目标及各项工作计划。项目交付以来，客服部围绕__前期物业服务工作，加强了部门内部管理工作，强化了物业服务水平，增进与业主的沟通并妥善处理了与业主有关的纠纷，部门各项工作有了明显的提高和改善，员工工作积极性得到大幅提高。

一、20__年工作情况

(一)规范内管管理，增强员工责任心和工作效率

自加入__客服部后，发现部门内部管理比较薄弱，主要表现在员工责任心不强，工作主动性不够、工作效率低、办事拖拉等方面。针对上述问题，本人进一步完善了部门责任制，明确了部门员工的责任及工作标准；加强与员工的沟通，有针对性的组织多项培训，定期对员工的工作进行点评，有力的激励了员工的工作责任心。目前，部门员工工作积极性较高，由原来的被动、有条件的工作转变成现在的主动、自愿的工作态度，从而促进了部门各项工作的开展。

(二)严抓客服人员服务素质和水平，塑造了良好的服务形象

客服部是服务中心的桥梁和信息中枢，起着联系内外的作用，客服员的服务水平和服务素质直接影响着客服部整体工作。今年下半年以来，我部着重加强员工服务管理工作，每日上班前部门员工对着装、礼仪进行自检、互检，使客服人员保持良好的服务形象，加强了客服员语言、礼节、沟通及处理问题的技巧培训，提高了客服员的服务素质。部门树立“周到、耐心、热情、细致”的服务思想，并将该思想贯穿到了对业主的服务之中，在服务中切实的将业主的事情当成自己的事情去对待。

(三)圆满完成__一期交房工作，为客服部总体工作奠定了坚实的基础20__年__月中旬，__一期正式交房入住，我部主要负责一期入住的资料发放、签约、处理业主纠纷等工作。

(四)密切配合各部门，做好服务中心内、外联系、协调工作

客服部的重要职能是联系服务中心与业主等外部工作，通过反馈信息及时为业主提供服务，本年度累计处理。

二、部门工作存在的问题

尽管部门总体工作取得了良好的成绩，但仍存在一些问题。为进一步做好明年工作，现将本部门存在的问题总结如下。

(一)员工业务水平和服务素质偏低。

通过部门半年的工作和实践来看，客服员业务水平偏低，服务素质不是很高。主要表现在处理问题的技巧和方法不够成熟，应对突发事件的经验不足，在服务中的职业素养不是很高。

(二)部门管理制度、流程不够健全

由于部门在近半年的工作中，主要精力放在了__交付的准备工作中，因而忽略了制度化建设，目前，员工管理方面、服务规范方面、操作流程方面的制度不是很健全，因此，使部门的工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响。

(三)协调、处理问题不够及时、妥善

在投诉处理、业主意见、建议、业主求助方面的信息反馈不够及时全面，接到问题后未及时进行跟进和报告，处理问题的方式、方法欠妥。

三、20__年工作计划要点

(一) 继续加强客户服务水平和服务质量，业主满意率达到96%；

(二) 加强物业服务费收费水平，确保年底收费率达到95%；

(三) 加强部门培训工作，确保客服员业务水平有显著提高。

(四) 完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。

(五) 密切配合各部门工作，及时、妥善处理业主纠纷和意见、建议。

(六) 加强保洁外包管理工作，做到有检查、有考核，不断提高服务质量。

主管级年终总结篇四

时间即将过去，在公司领导、同事们的支持和帮助下，我坚持不断地学习理论知识、总结工作经验，加强自身修养，努力提高综合素质，严格遵守各项规章制度，完成了自己岗位的各项职责，现将这一年来的工作总结如下：

一、工作态度

我热爱自己的本职工作，能够正确认真的对待每一项工作，工作投入，有较高的敬业精神和高度的主人翁责任感，遵守劳动纪律，有效利用工作时间，保证工作能按时完成。

二、业务能力

多干多学：我初来公司工作，这个工作对于我来说是个新的挑战，但为了尽快上手，我不怕麻烦，向领导请教、向同事学习、自己摸索实践，在很短的时间内便熟悉了所做的工作，明确了工作的程序、方向，提高了工作能力，在具体的工作

中形成了一个清晰的工作思路，能够顺利的开展工作并熟练圆满地完成本职工作。经常同其他业务员沟通、交流，分析市场情况、存在问题及应对方案，以求共同提高。

三、为了提高我们的服务水平，我个人认为更应该提供人性化服务

预定人员在讲话和接电话时应客气、礼貌、谦虚、简洁、利索、大方、善解人意、体贴对方，养成使用“您好”、“请稍后”、“请放心”、“祝旅途愉快”等“谦词”的习惯，给人亲密无间，春风拂面之感。每个电话，每个确认，每个报价，每个说明都要充满真诚和热情，以体现我们服务的态度，表达我们的信心，显示我们的实力。回复邮件、回传传真，字面要干净利落、清楚漂亮，简明扼要、准确鲜明，规范格式。以赢得对方的好感，以换取对方的信任与合作。

我们知道，公司的利益高于一切，增强员工的主人翁责任感，人人为增收节支，开源节流做贡献。明白一个简单的道理，公司与员工是同呼吸共命运的，公司的发展离不开大家的支持，大家的利益是通过公司的成长来体现的。在旅游旺季，大家的努力也得到了回报，也坚定了我们更加努力工作，取得更好成绩的决心。

回顾这这一一年来的工作，我非常圆满地完成了本职工作，这是公司的培养，领导的关心、教育，同事的支持与帮助，包容了我的缺点和错误，教会了我做人做事，才有了自己的今天。今后，我将倍加珍惜，努力学习，勤奋工作，忠实履行好老老实实做人，实实在在做事的宗旨，在领导和同事们给予的舞台上，为公司的发展尽一份责任。在以后的工作中，我将更加努力地工作，“百尺竿头更进一步”。

主管级年终总结篇五

20__年__月__日加入的__物业有限公司。在此工作，从一名队

员到现在的保安部主管，不能说好，也不能说满足，只想把事情做得更好，做到锦上添花的好，也想使自己有更好的发展，积累更多的经验。往事如昨日，在此的日子里，领导的关怀和教诲，同事的关心和帮助，还有自己洒下的汗水，付出的艰辛以及收获的喜悦，都是甘露和沃土，它造就了我的刚毅、勇敢和执着，给予了我很多的人生启迪和生活激情。这一段经历将延伸到我慢慢的人生旅途之中。多年以后，当我再次翻开这充满了青春活力和晶莹汗水的篇章，你会看到一幅幅五彩的画卷迎面而来，一个个鲜活的面容浮现在我的面前，我会从中获得一份慰藉，一缕回忆，一瓣馨香，几多感动和鞭策。

回忆过去，展望未来。怎样管理好本部门工作呢？要达到管理好部门工作的目的，就必须有明确的目标。而公司要求的目标是：以高标准，严要求确实训练一支“招之能来，来之能战，战之能胜”的高素质队伍。像黄总要求的一样：有军人的气质，有军人的素质，来迎接新的挑战。而招来的保安一般都是才从学校步入社会或者是一些没事做的社会青年，很少能招到几个受过正规培训或者训练的人。因此要达到目标除了必须加强培训和训练外，还要从计划、组织、激励等方面着手。

一、计划。

1、计划工作的划分与计划工作的管理。

计划工作的划分主要是指：将计划要完成的工作分配到最适合的班或者个人。主要采用三种方法：

〈1〉由上而下的方法：将所要完成的工作层层向下划分，直到每人。使每人都明白自己所要完成的工作。

〈2〉由下而上的方法：先将全部必须完成的工作划分给每人担任，再将工作任务并到各个班，然后集合各班的工作，就是部门要完成的工作。

〈3〉按流程划分：针对某项工作的流程顺序，从工作开始到全部完全成，逐步考查每项基本工作，并使每个步骤的工作确实有人承担。

计划工作的管理主要是指：将分配到班或者到人的工作进行管理，确保其完成得更好。主要采用三种方法：

〈1〉按计划的内容管理：某项工作由谁领导，就由谁作出计划，并按照其内容完成好此项工作。

〈2〉按计划的类型管理：各层的计划由其负责人制订，但下一层次只能按上一层次的内容制订而制订。

〈3〉按计划的阶段管理：计划制订后，每个阶段均应有专人负责。

在计划工作时必须注意的问题：

- 1、必须把工作分配给最适合的班或者个人做。
- 2、应力求管理上的方便。
- 3、应有助于工作的协调。
- 4、必须考虑人员的需要和满足。
- 5、尽量减少费用。
- 6、分工要公平公正，有利于人群关系的发展。

二、组织。

1、集权与分权管理。

〈1〉集权管理：也称“独裁式”管理，指把本部门的所有权力

集中于部长一人，包括人员休假、请假、日常生活管理等，对所在部门所有人有招聘与解聘的权力。这种管理适应才建立的部门，在没有培养好副手和下面的人之前，就必须这样做。

〈2〉分权管理：是指权力不限集中于部长一人，队长、班长也有一定的决定权。这种管理适应以成型的部门，可以充分体现民主，队员也会觉得被重视。但只能说是适当分权。

集权可以控制部门人员以部长为核心的团结一致，统一指挥，更好的更有效率的完成工作，到条件成熟的情况下实行适当的分权管理，有利于调动队员的积极性和主动性。考虑有关因素，以决定集权和分权的程度，才能明确组织结构，确保上一层在下一层的权威性。

2，组织的运用。

〈1〉制订各种工作制度：是指具体规定工作的起点到终点应经过的中间部门，以使各部门的工作能按照一定的次序与方法进行，同时，集合全体组织、协调一致地执行工作制度。

〈2〉制订各种工作方法：是指以人或部门为基准，制定工作的方法，使各级人员对于职务与责任都有明确的观点，并且有完善的执行工作的标准方法。

〈3〉制订监控方法：是指常观察监督和控制自己管理范围内的事务或工作，并予以协调统一，以使发现问题及时解决，使各项工作顺利进行。

〈4〉表册记录和汇集报告：是指建立适当的表册以作记录，记录是一切报告的根据，汇集报告是监控事务或工作的依据，是意见沟通的重要渠道之一。

在组织运用时，除上述四项具体方法外，还应注意部门与部

门之间的合作与协调;非正式部门的引响等。

3、组织管理。

不管是什么组织，其管理的目的均在于使组织内部每个人都能克尽职责，每个部门都能发挥其功能，并能彼此协调工作，共同达到组织的目的。

如何才能有较好的管理?除了必须考虑个人的各种要求与工作环境及物质条件外，精神方面的东西也不能少，多交心，多鼓励，多搞有利于团结的活动，尽量不使其员工感到无聊。最主要的是多在员工身上花时间，培养感情或想办法对付问题。属于组织社会环境方面的问题，就应遵循以下几项原则：

1统一目标做好协调工作：本部门目标明确后，必须让每个班，每个人都了解本部门的总目标内容，了解自己的作用及与其它部门，其它部门人员的关系，不能只为了达到自己的目标而影响大局。

2谋求任务的一致：在本部门班以下人员，可能同时接到好几个不同部门主管或经理的任务指挥，如果这些指令相互抵制，将使他们不知如何是好，因此发号施令的主管或经理应当先彼此协调好，间接部门主管或经理最好是跟直接部门主管协调，由直接部门主管执行，在不违背大目标的原则下谋求任务的一致。

3权责相称：一般正式的部门对于工作人员的权责都有明确的划分，权力和责任不但需要明确的划分，而且要力求相称与公正，否则不仅影响职工的工作情绪，还可能没有充分的权力，使某些人无法完成好自己的任务。

4划定管理范围：一个部门的主管所能影响的部属人数有限，不宜将管理的范围过于扩大，应根据工作的性质，主管的能力，部属的训练，上下沟通等实际情况，而划定一个适当的

范围。

5良好的意见沟通：意见沟通有上情下达，下情上表的作用，同时是提供资料的渠道，也是部门做决策的工具，因此凡是阻碍上下沟通的情况，应尽量避免。管理的层次分得太多，有碍上下层意见沟通，但层次太少，则又可能扩大各层主管的管理范围，因此两者之间应取得均衡，应听取直接主管的见意。

6适当授权：部门规模扩大，业务活动繁杂与专业化之后，应当建立授权制度。这是因为业务繁杂后，高层次管理人员无法应付全盘事务，管理所需要的知识日趋专精，一个主持人不可能对各种知识均能通晓，同时现在职工都希望被重视，参与管理。授权不但可以满足职工的成就欲，也可激发其工作潜力，提高工作积极性。

7必须具有弹性：组织管理应具有一定的弹性，不能墨守成规，一成不变。才能适应内外不断变化的情形。

8节约费用：组织精干而有效，不能因为人设事或者因人设机构，规定几个人干就几个人干。

其它如专业化有较控制多培训，多练训也可以做为原则考虑。

三、激励。

1、正面的激励。

1激励可以调动人潜在的积极性，出色地去实现目标，不断提高工作绩效。像部门中的人员有好的中等的差的之分，可以通过各种激励办法，使其表现好的继续保持积极行为，表现一般的和表现差的人，逐步地的转变为主动的为部门多做贡献的成员，促使更多的人自愿为实现部门目标而奋斗。而激励的对像要求也是多方面的，要满足这些要求就必须采取多

种激励的办法，包括多给钱权谊和关心尊重，好的工作条件，有趣有意义的活动等等。

2通过激励可以把有用的，部门所需要的人留下来或吸引过来，并长期为该部门工作；通过激励可以使在就职的职工最充分地发挥其技能和才能，变消极为积极，从而保持工作的有效性和高效率。

2、反激励。

是通过经济处分，间接影响其升职或者其它手段来达到目的。

主管级年终总结篇六

大厦物业管理处保安部负责整个大厦的治安、消防保卫工作，主要涉及到治安、消防、车场保安的工作很多；在管理公司领导指导下和各部门的配合下，保安部认真开展各项工作，落实完成了20____年度各项工作任务，按照保安部专业分工及内部运行机制，现将一年来具体工作情况总结：

1、人员变动情况：保安部原编制共计12人(经理1人，主管1人，领班1人，保安员9人)，为加强夜间管理力度和内勤事务的管理，经公司领导批准，2月份入职两名内保；7月份入职一名文员。本年度保安部先后有6名内保离职。因工作需要，本年度有4名内保调至____大厦保安部，先后又有内保8人入职。现保安部人员共计15人，并顺利完成了部门内离职及入职人员的交接和培训工作。

2、保安部除每月定期召开部门全体会和领班会各1次之外，每月还对车场管理员、外保进行1次业务培训。4月份进行了1次全体内、外保参加的消防水泵原理的现场讲解培训；9月份对全体内、外保进行了2次质量管理程序文件的培训；11月份对全体内、外保进行了1次应对突发事件(火警、停电、跑水)程序的培训。

- 3、20____年度，公司开始做三标一体质量体系认证工作，保安部按管理公司要求认真落实贯标工作，在三次内审中，保安部对出现的不合格项认真分析，查找原因，从第一次内审的14个不合格项、第二次的3个不合格项直至第三次的1个不合格项，彻底进行了整改，并落实到工作中和每位员工，保安部力争顺利通过内审和外审工作。
- 4、20____年度保安部已将全部整层客户单元的使用区域“防火安全协议书”全部签定完成。并完成大厦内所有客户档案的存档工作。
- 5、全面完善大厦内及停车场108个监控点和巡更系统的安装调试工作，并投入正常使用。
- 6、保安部在“非典”期间，按照公司和管理处指示严格控制大厦进出人员，并做好进入大厦人员测量体温、检查客户卡、来访人员登记等工作，确保大厦内无一例非典、疑似人员，有效保障了大厦正常运行和工作秩序。
- 7、保安部对各公司的消防封存钥匙工作已完成，共有封存钥匙276把，门禁卡13张。
- 8、完成20____年施工现场管理和检查工作，处理施工队各类违章49起，全年办理违约金5500元，全面保证了二装施工期间的治安、防火工作，没有发生一起治安、冒烟事件。
- 9、20____年保安部办理施工人员出入证512个，办理临时出入证3052人次，严格落实好施工人员及搬家送货等外来人员凭证进出大厦的管控工作。
- 10、本年度特别事件记录共78起，保安部完成各类特别事件的取证、填写和处理及上报工作，并且将涉及其它部门的特别事件抄送给有关部门，做好内部及各部门的协调工作。

主管级年终总结篇七

一个企业的生产主管在工作中，管理中，总有太多的内容，到了年终时，在生产主管年终总结中可得一详细结论。

一、在工作中学习，不断提高自己的业务水平。作为一名督导，首先，只有自己的业务水平高了，才能赢得同事们的支持，也才能够带好、管好下面的人员。这对我一个刚从学校毕业的学生来说，更是有太多的东西让我去学习，随着公司不断的发展，对我们督导的工作提出了新的要求，通过学习，我总能提前学习好各方面的能力，为下面的员工做好指导。

二、员工管理，要做好了员工的管理，指导工作，督志虽然不算什么大领导，但也管着一堆人，是领导信任才让我担此重任，因此，在工作中，我总是对他们严格要求，无论是谁，有了违纪，决不姑息迁就，正是因为我能严于律己，大胆管理，在生活中又能无微不至的关怀下面的员工，因此他们都非常尊重我，都服从我的管理，半年下来，我们从这些烦琐的工作中也能总结出一个属于自己的管理方法。

三、现场的管理，这是一个很大的概念，它包含了好多的内容，我从以下几个小的方面来总结一下我的工作：

1、现场行为规范，从整体来说我觉得控制得不是太好，其中仪容仪表这一块的话由于不是由公司发的工装，这就导致员工有机会找借口，而我还没有一个自己的办法去控制这一情况的出现，我要从以后的工作中吸取教训来应对和管理员工的现场行为规范。

2、现场环境一楼是公司的门面，平时的人流量也是比较大的，卫生做得还不错，但是我觉得我自己在有些应该急的情况下我还不能完全的想到所有的办法来应对，同时我想对保洁的管理我也做得不到位。

3、体外循环本来在这一个环节已经比别人落后了，也因为这一次我害得一楼所有管理人员都受了处份，但同时我也通过这一次“学费”，让我从中学会了很多东西。我相信我通过这件事之后会对这些事更加的警惕。

4、商品管理这一环节，在经理我带领下，控制得很有错，总经理总是要求我们不停的对他们的产品进行检查，当然通过这些检查也从中发些不少问题并能及时的反映出来，把这些问题扼杀在萌芽状态。

四、抓好一级工作，给领导分忧，做为一个督导，能够在营业员一级解决的问题，我决不去麻烦领导，对商场里的大事，不失时机的向领导请示汇报。

通过20xx年的总结，我有几点感触同时也是20xx年的一个计划：

其一是要发扬团队精神。因为公司经营不是个人行为，一个人的能力必竟有限，如果大家拧成一股绳，就能做到事半功倍。但这一定要建立在每名员工具备较高的业务素质、对工作的责任感、良好的品德这一基础上，否则团队精神就成了一句空话。那么如何主动的发扬团队精神呢？具体到各个员工，如果你努力的工作，业绩被领导认可，势必会影响到你周围的同事，大家以你为榜样，你的进步无形的带动了大家共同进步。反之，别人取得的成绩也会成为你不断进取的动力，如此产生连锁反应的良性循环。

其二是要学会与部门、领导、员工之间的沟通。公司的机构分布就象是一张网，每个部门看似独立，实际上它们之间存在着必然的联系。就拿现场部来说，日常业务和每个部门都要打交道。与部门保持联系，要他们的相互配合，从中发现问题及时纠正。这样做一来有效的发挥了监督职能，二来能及时的把信息反馈到领导层，把工作从被动变为主动。

其三是要有一颗永攀高峰的进取之心。这就给我们基层管理人员提出了更高的要求——逆水行舟，不进则退。如果想在事业上有所发展，就必需武装自己的头脑，来适应优胜劣汰的市场竞争环境。

人生能有几回博，在今后的日子里，我们要化思想为行动，用自己的勤劳与智慧描绘未来的蓝图。

转眼20xx年过去，过去的一年中，在领导的指导以及师傅们的帮助下，使我对包装的理论知识和操作有了更新更深刻的认识，做到了理论与实际的更紧密结合，工作能力有了一定的提高，受益匪浅。在不断提高自己的专业业务素质同时，我也把工作中存在的不足之处做了认真的分析与总结，我会在以后的工作中努力改进，把工作完成的更加圆满。

1、思想上，我积极向上，不断追求上进。积极学习理论知识，从报刊，文摘和电视等渠道学习党的知识和国家对该领域的扶持政策，使自己的思想觉悟提高，认真工作，爱岗敬业，积极主动认真的学习专业知识，工作态度端正。

2、业务工作上，在工作中，在领导的指导和师傅们的帮助下，对自己所属部门从事的有关白炭黑的包装及利用有了更深刻的认识，从中学到了很多专业知识，提高了分析和解决问题的能力，使得理论知识和实践得到有机结合。从而也对白炭黑生产的全部流程有了更进一步的了解。

3、补充专业知识方面，积极阅读专业书籍，利用互联网查询学习专业知识，在圆满完成本职工作的情况下会对别的部门别的岗位尽自己的能力有些或多或少的认识和了解。

4、工作质量方面，时刻严格要求自己，使产品质量达到，班内检查中合格率保持在较好水平。

5、生产安全方面，坚持每天班前班后会说安全，班内全年安

全工作的重心放在了加强人的安全意识上，杜绝人的不安全行为、环境的不安全因素、物的不安全状态，以避免安全事故的发生。

在今后的工作中，我将认真学习专业知识，克服理论知识的不足，努力使自己各方面素质得到提高。我将更加勤奋的工作，刻苦的学习，努力提高理论知识和实践技能，认真圆满地完成领导下达的工作任务，使自己的工作更加出色。

20xx年在紧张和忙碌中过去了，回首过去的一年，内心不禁感慨万千，这一年，虽没有轰轰烈烈的战果，但也算经历了一段不平凡的考验和磨砺。在这辞旧迎新之际，我们生产部门将深刻地对本部门一年来的工作及得失作出细致的总结，同时祈愿我们公司明年会更好。

一、生产和产量方面

在过去的一年里，生产部门力挑重担，进行了大量的工艺摸索试验，冲压方面：克服了原材料板型差、客户质量标准大幅提高、原材料到货不及时、客户订单临时调整等困难，使得我们公司产品生产从往年单一的产品实现了向、同时生产的成功过渡。顺利完成吨，吨。热处理方面：根据客户的要求，及时请教同行业厂家的相关经验，对我公司以前传统的退火工艺进行了大胆改进，经过一段时间的试验，一些刚开始接触的高效材料经过处理，产品基本上达到了客户的要求，同时生产部也总结了很多宝贵的经验。共完成热处理产品吨。新产品方面：器是客户在今年新开发的产品，为了达到客户在产量和质量方面的要求，生产部顶着原材料到货不及时、产品型号杂乱、单品种需求量少、客户订单不稳定、模具更换频繁的困难共为客户加工特变产品吨，并合理调整生产计划，利用空闲时间，开发了产品并完成了为客户的小批供货。为今后公司产品多元化打下了良好的基矗材料初加工及对外加工方面截至12月20日共完成。

二、产品质量方面

在完成上述产量的同时，我们生产制造部门也高度重视产品质量，严把生产工序的每一个质量控制关，利用例会、质量会、班前会及生产过程及时为操作工灌输质量理念，坚持操作工为第一质检员的观点。根据操作工的流动量，及时为新职工安排质量、操作技能方面基本的理论培训和现场操作实践，保证每一个新操作工在上机独立操作以前，都能了解基本的产品质量判别方法。根据产品特征分类及质量要求，在生产部内部安排专人兼职负责，我们始终坚信产品质量是生产出来的，只要生产部的每一个员工都有高度的质量意识，并付诸于生产操作的每一环节中，产品质量将会稳步提高，以达到满足客户质量要求的目标。

三、设备模具管理方面

在这20xx年的一年里，公司投入资金购置了更加精密的模具和设备，为产品的产量和质量提供了更加有力的保证，虽然大部分设备都是新设备，故障率较低。但我们设备维修人员还是克服了技术力量薄弱的困难、按照设备维护保养的相关文件对设备进行定期检修保养，并且作了相应的记录及详细的设备点检表、模具维修记录、并为每套模具建立了详细的档案，有力地保障了设备的正常运转，进而从很大程度上确保了生产运行的稳定性。

主管级年终总结篇八

一、成绩

1□qa团队管理

20__年qa团队由年初4人增加到6人。

2、体系管理

20__年结合公司iso9001由20__升级到20__，重新修订和完善公司质量管理体系文件。

3、审计管理

20__年接受管理评审、内部审核、认证审核、监督审核和客户审核56次。

4、产品质量改进/产品质量回顾

20__年完成公司36种产品质量回顾。

5、放行管理

20__年完成50种物料，30000批次放行；36种中间产品__00批次产品放行；36种产品3600批次放行。

6、验证管理

20__年完成年初既定的20项验证项目。

7、生产过程监控

20__年按照公司要求完成所有的监控项目。

8、偏差/投诉管理

20__年共完成偏差调查报告20份，其中设备管理方面4份、生产过程5份，其他11份。

9、供应商管理

20__年按照年初计划完成供应商审计42家。

10、召回/追溯管理

20__年完成模拟召回和追溯演练20批次。

11、变更管理

20__年完成变更16项，其中物料变更2项、设备设施变更7项，其他7项。

12、培训

20__年按照年初计划，完成42项培训。

13、法规/标准管理

20__年收集和识别法律法规12项目，并将其转化为公司相关文件并实施。

14、计量管理

20__年新成立计量室后，按照国家相关计量法规对公司计量器具进行管理，其中送外检62次，内部校验260次。

15、其他

配合公司其他部门完成相关工作。

二、不足

1、qa团队成员知识和能力略显不足

2、计量管理与技能不足

3、验证管理知识欠缺

4、偏差管理不足

三、改进

1、针对qa人员职责和知识水平，制定和实施相关知识培训。

2、加外部计量管理知识和技能培训

3、参加外部验证和偏差管理培训

第二部分20__工作计划

1、20__年管理评审、内部审核(自检)计划

2、20__年体系转版计划

3、20__年验证计划

4、20__年供应商审计计划

5、20__年项目变更计划

6、20__年质量培训计划

7、20__年检定/校验计划

8、20__年产品质量改进计划

主管级年终总结篇九

尊敬的领导，同事们：

大家好！

20__年就快结束，回首20__年的工作有硕果累累的喜悦也有

遇到困难和挫折时的惆怅，时光过得飞快，不知不觉中充满希望的20__年就要伴随着新年伊始的钟声来临了。回顾20__年，可以说咱们物业公司改革的第一年是持续发展的关键年，现就本年工作情况总结如下：

一、虚心学习，努力工作，圆满完成工作

一年来，在上级主管部门及公司领导的大力支持下，消防工作在20__年的工作基础上，进一步深入贯彻落实《消防法》紧紧围绕“安全第一，预防为主”的安全生产方针，按照“谁主管，谁负责”的原则，强化了消防安全工作的管理，加大宣传力度，全面提高了广大干部职工的消防安全意识，使公司的消防安全工作落到了实处。通过公司各部门和全体职工的共同努力，公司全年实现无重大生产事故、无火灾责任事故。

1、我是20__年12底月调到消防安全保卫部，担任消防主管，一上任就面临元旦、春节两大节日，针对物业公司特点我们认真安排部署元旦期间的防火和安全生产工作，逐步落实了各小区与商户签订防火责任状情况，通过签订防火责任状使广大业主从思想上重视防火工作，自觉加强防范。春节临近，我们多次召开消防安全会议针对小区存在火灾隐患的违规搭建及时清理和根据小区(大厦)本区的实际情况制定了春节放炮时间的管理措施和巡逻办法，避免火灾事故的发生。由于各级领导的重视，全体员工的不懈努力，两节期间未发生一起责任火灾事故和安全责任事故。

2、物业公司小区多、大厦多、点多面广消防管理难度大，针对这一特点我们加强了，重点单位和重点部位的消防安全管理工作，重点部位的安全管理是安全管理工作的核心，做好重点部位的消防安全管理工作是关键，为此加强了监督、检查和日常工作管理工作，我们加强了三级管理、三级检查、制度。使安全生产管理体系全面得到落实。避免意外事故的发生。认真做好每月对所属单位，平衡计分卡检查考核工作，

对发现的消防隐患及时要求单位整改，对小区反馈工作中无法解决各类问题与上级联系沟通，使问题及时得到解决。

3、根据实业集团要求在集团范围内进行火灾隐患整治工作的通知，为了进一步摸清本公司、小区(大厦)内部火灾隐患情况，深入扎实地开展好火灾隐患整治工作，有效预防火灾事故，结合冬、春季火灾发生特点以及物业公司实际情况，我们积极开展了火灾隐患整治工作，并将个小区(大厦)存在问题进行汇总，及时上报集团和相关部门。

决定：两个先进集体和5名先进个人进行表彰和奖励。并号召公司全体员工向他们学习，牢固树立民族团结是新疆各族人民的生命线和三个离不开的思想，做好各项工作，为企业发展做出贡献。

二、加强组织领导，切实落实消防工作责任制

为全面贯彻落实“预防为主、防消结合”的方针，把消防安全工作作为各项工作的重中之重来抓，管理人消防安全培训，提高管理者的消防意识，明确消防管理责任，根据签订《重点单位消防工作目标管理责任状》并实行隐患事故排查责任制，建立了防火例会制度、消防活动日制度、学习培训制度、安全隐患零报告制度及消防安全检查制度，从而推动消防安全各项工作有效的开展。

三、创新宣传形式，深入开展消防安全宣传教育

长期以来，由于种.种原因，消防宣传教育形式局限于拉几条横幅、贴几张标语、印发几本宣传资料，过于单调和表面化。针对这些问题，我们在确保搞好以上活动的同时，采取以广大人民群众喜闻乐见的形式和各种传播媒体大力开展消防安全宣传教育。在实际工作中，积极开展六月安全月、“119”消防宣传日等活动，深入开展消防法律法规的宣传教育；通过开展图片、火灾纪实、法律法规、安全知识等的宣传，有

力地提高了人民群众的消防安全意识和消防法制意识。各公司、小区(大厦)开展了形式多样、丰富多彩的消防安全宣传教育活动、组织员工进行，常见火灾的案例分析、火灾燃烧周期的分析和初期火灾的正确扑救、火灾的种类及消防器材的正确使用方法、火灾现场逃生的各种技巧等内容的消防安全知识培训，提高了员工自救防范意识。

四、注重消防投入，加强消防基础设施及培训建设

从众多的火灾事故来看，完善消防设施是减轻火灾损失的重要保障。因此，我们本着“一分消防投入，十分安全回报”的理念，在加快经济建设的同时，十分重视消防基础设施建设。一是搞好消防规划。在总体规划编制的同时重新编制了消防基础设施规划，以适应在今后我公司消防工作发展的需要。二是加大消防硬件投入。20__年投资100万元对消防设施、消防器材进行了更新和维护，完善了监控系统和报警系统。三是邀请消防大队到公司检查指导工作，及时消除安全隐患，组织员工进行消防知识和消防器材使用培训，开展火场逃生、防震疏散演练，通过培训和演练，有效地提高员工防患意识和应急、自救、逃生的能力，为现实生命安全提供了保障。

五、组建消防队伍，积极发挥社会消防力量的作用

在抓消防工作中，我们认真贯彻“安全第一，预防为主”的方针，结合公司实际，把消防工作不断推向深入。在公司范围内建立了群防群治队伍，全力构筑“网络化”的消防防控体系。

六、开展检查整治，确保不发生重特大消防安全事故。

日至30日、11月9日期间开展“查隐患、找死角、反违章、保安全”为主题的安全大检查，对所管辖区内的安全设施、消防器材完好情况，危险源、危险点控制情况，安全知识学习、培训和安全制度、职责落实情况，思想政治工作情况等进行

了彻底的排查，并对存在的隐患进行了认真的整改。通过整治消防隐患，不断增添消防设施，完善了消防责任制，努力把火灾事故降低到最低限度。

回顾20__年，公司的消防安全工作较好的完成了年初既定的目标管理，实现了财产、人身安全生产，20__年我们将建立完善消防安全管理制度，切实做好公司的消防安全日常检查、定期检测消防设备和消防器材、及时进行整改维护，加大对一线职工、新进职工的消防知识技能培训力度，力求全公司消防安全培训形成长效机制，使职工自我安全防范意识、技能水平更高，能有效应对、处置各种突发事件，确保人身和财产安全，实现安全、和谐发展。

在即将到来的20__年，我仍然会鼓足干劲，努力完成好领导交给的各项任务。争取实现自己和集体的工作成绩双丰收。完善自己，提高自己，与时俱进的给自己的工作开创一个新局面。